

WARUNKI GWARANCJI, REKLAMACJI I ZWROTU TOWARU ZAKUPIONEGO W VDS

§1. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

- 1/ VDS udziela gwarancji na prawidłowe działanie wyrobu, zamocowanego zgodnie z instrukcją okuwania, na okres **24 miesięcy użytkowania**.
- 2/ Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń spowodowanych:
 - a/montażem niezgodnym z instrukcją (instalacji),
 - b/niewłaściwym doborem wykończenia wyrobu i samego wyrobu do charakteru skrzydeł i przeznaczanego obiektu,
 - c/niewłaściwą eksploatacją,
 - d/uszkodzeniami mechanicznymi (uszkodzenia tępym i/lub ostrym przedmiotem),
 - e/ niewłaściwym przechowywaniem,
 - f/ zamalowaniami, zanieczyszczeniami, czyszczeniem szorstkimi materiałami lub środkami chemicznymi,
 - g/niestosowaniem się do instrukcji konserwacji lub używaniem produktów czyszczących nie polecanych przez producenta,
 - h/używaniem produktu w celach niezgodnych z jego przeznaczeniem
- 3/ Warunki gwarancji stanowią podstawę do wymian gwarancyjnych w punkcie sprzedaży pod warunkiem zwrotu wadliwego towaru. Punkt sprzedaży zobowiązany jest do zgłoszenia i dostarczenia wadliwego towaru wraz z dokumentami do VDS.

§2. WARUNKI ZGŁOSZENIA REKLAMACJI TOWARU DO VDS

- 1/ W przypadku zgłoszenia reklamacji towaru dostarczonego do punktu sprzedaży, podstawą do zgłoszenia reklamacji jest dostarczenie do VDS kompletnie wypełnionego Protokołu Reklamacyjnego/Zwrotu (na odwrotnej stronie). Protokół musi być dostarczony do VDS najdalej w ciągu **7 dni roboczych** od dnia otrzymania towaru. Poza tym, bezwzględnie wymagana jest kopia dowodu zakupu reklamowanego towaru (paragon/faktura) i dostarczenie towaru do VDS, zgodnie z §3 i §5
- 2/ W przypadku zgłoszenia reklamacji przez finalnego klienta do punktu sprzedaży, punkt sprzedaży zobowiązany jest w ciągu **3 dni roboczych** do zgłoszenia jej do VDS. Podstawą do zgłoszenia reklamacji jest dostarczenie do VDS kompletnie wypełnionego Protokołu Reklamacyjnego/Zwrotu (na odwrotnej stronie) wraz z kopią dowodu zakupu w VDS reklamowanego towaru (paragon/faktura) i dostarczenie towaru do VDS, zgodnie z §3 i §6
- 3/ Zgłoszenie reklamacyjne przyjęte przez VDS rozpatrywane jest w ciągu 14 dni roboczych, po otrzymaniu kompletnej dokumentacji reklamacji, tj. reklamowanego towaru wraz z kompletnie wypełnionym Protokołem Reklamacyjnym/Zwrotu i kopią dowodu zakupu towaru w VDS.
Brak spełnienia powyższych warunków pozbawia VDS możliwości rozpatrzenia reklamacji w ww terminie i skutkuje nadaniem reklamacji statusu: „**NIEKOMPLETNA**”.
VDS zobowiązuje się do poinformowania reklamującego w terminie do **3 dni roboczych** drogą faxową lub mailową lub telefoniczną o nadaniu statusu zgłaszanej reklamacji jako „niekompletna”. Po uzupełnieniu przez reklamującego brakujących elementów reklamacji, procedura reklamacyjna rozpoczyna się powtórnie i rozpatrywana jest w ciągu kolejnych 14 dni od daty jej przestania.
VDS zastrzega sobie termin 14 dni roboczych do rozpatrzenia skompletowanej reklamacji, chyba, że reklamowany towar wymaga rozpatrzenia jej przez dostawcę VDS. W tym przypadku reklamacja rozpatrywana jest w terminie **do 30 dni roboczych**.
- 4/ W przypadku stwierdzenia **niezgodności dostawy z dokumentem dostawy lub fakturą** należy dokonać telefonicznego lub pisemnego zgłoszenia niezgodności. VDS rozpatruje taką niezgodność w terminie do **7 dni roboczych** ze szczególnym uwzględnieniem informacji o uszkodzeniu przesyłki lub naruszeniu oryginalnych taśm opakowaniowych VDS i ew. zgłoszenia tego faktu kurierowi.

§3. WARUNKI DOSTARCZENIA REKLAMOWANEGO TOWARU DO VDS

- 1/ Reklamujący ma prawo skorzystać z usług kurierskich świadczonych dla VDS i przestać reklamację do VDS na jego koszt, według zasad opisanych w §6.
- 2/ Reklamowany towar musi być odpowiednio zabezpieczony i zapakowany w celu uniknięcia dodatkowych uszkodzeń w czasie transportu, które mogą wpłynąć na sposób rozpatrzenia reklamacji.
- 3/ Dopuszcza się przekazanie reklamowanego towaru wraz z kompletną dokumentacją pracownikowi VDS w punkcie sprzedaży, jednakże w tym przypadku VDS zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia reklamacji w terminie **do 60 dni roboczych**.

§4. WARUNKI ROZPATRZENIA REKLAMACJI PRZEZ VDS

- 1/ Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest kompletnie wypełniony i dostarczony do VDS protokół reklamacyjny wraz z towarem reklamowanym. Kompletnie wypełnienie dokumentu jest obowiązkiem reklamującego.
- 2/ Prawo do rozpatrywania reklamacji, jej uznania lub nie, przysługuje w pierwszej kolejności pracownikowi VDS mającemu w swym zakresie obowiązków ww. czynność. Jedynie VDS ma prawo do rozpatrywania reklamacji z tytułu udzielonej gwarancji i nie przenosi tego prawa na osoby trzecie.
- 3/ Za uznaną reklamację przez VDS, uważa się podanie przez VDS powodu wystąpienia wady i wymianę towaru wadliwego na towar wolny od wad lub jego naprawę, lub zwrot kosztów zakupu towaru.
- 4/ Za nieuznaną reklamację uważa się pisemne podanie przyczyny nie uznania reklamacji i zwrot reklamowanego towaru do zgłaszającego reklamację/zwrot.

§5. WARUNKI ZGŁOSZENIA ZWROTU TOWARU DO VDS, ROZPATRZENIE ZWROTU, DOSTARCZENIE ZWRACANEGO TOWARU I KOSZTY Z TYM ZWIĄZANE

- 1/ Zgłoszenie chęci zwrotu niewadliwego towaru kupionego w VDS następuje poprzez wypełnienie i przestanie kompletnego Protokołu Reklamacyjnego/Zwrotu do VDS, najdalej w ciągu **14 dni** od daty otrzymania towaru wraz z kopią dowodu zakupu towaru (paragon/faktura).
- 2/ Zgłoszenie chęci zwrotu przyjęte przez VDS rozpatrywane jest w ciągu **14 dni roboczych**, po otrzymaniu kompletnej dokumentacji, wyszczególnionej powyżej.
Brak spełnienia powyższych warunków pozbawia VDS możliwości rozpatrzenia Protokołu w ww terminie i skutkuje nadaniem statusu: „**NIEKOMPLETNA**”.
VDS zobowiązuje się do poinformowania w terminie do **3 dni roboczych** drogą faxową lub mailową lub telefoniczną zwracającego towar o nadaniu statusu „niekompletna”. Po uzupełnieniu przez zwracającego brakujących elementów lub dokumentów, procedura rozpoczyna się powtórnie i chęć zwrotu towaru rozpatrywana jest w ciągu kolejnych 14 dni od daty jej przestania.
- 3/ Zwrot towaru po upływie 14 dni od daty zakupu, ale nie dłużej niż 60 dni- skutkuje koniecznością kupienia przez zwracającego towar innego towaru o tej samej lub wyższej wartości (wymiana). Po terminie 60 dni od daty zakupu, towar nie będzie przyjmowany przez VDS.
- 4/ Pozytywne rozpatrzenie Protokołu Zwrotu towaru, uwarunkowane jest:
 - a/ spełnieniem warunków p.1 i 2
 - b/ zwracany towar nie może nosić znamion użytkowania i musi być pełnowartościowym towarem nadającym się do dalszej odsprzedaży. Zwracany towar musi być w oryginalnym opakowaniu produktu, które nie może być uszkodzone lub zużyte.
- 5/ Uznaný zwrot towaru przez VDS skutkuje wystawieniem faktury korygującej dla zwracającego. Faktura korygująca wystawiona zostanie przez VDS w ciągu **14 dni roboczych**.
- 6/ **Zwrotom nie podlegają towary na specjalne zamówienie klienta, oznaczone w katalogu VDS: „na zamówienie” lub towary niebędące w ofercie katalogowej VDS, a specjalnie zamówione dla klienta.**

§6. KOSZTY ZWIĄZANE Z DOSTARCZENIEM REKLAMOWANEGO/ZWRACANEGO TOWARU

Towary reklamowane/zwracane przez klienta mogą być dostarczone na koszt VDS, po spełnieniu następujących warunków:

- 1/ Dostarczenie kompletnie wypisanego protokołu reklamacyjnego/zwrotu do VDS z określeniem: **TAK** w wierszu: **REKLAMACJA ODBIERANA PRZEZ KURIERA VDS**
- 2/ Po otrzymaniu kompletnego protokołu reklamacyjnego/zwrotu, **VDS** zobowiązuje się zlecić odbiór przesyłki od klienta w ciągu **7 dni roboczych** na własny koszt i przekazać informację klientowi o dacie odbioru przesyłki.